

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN,
HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA
STARBUCKS SOLO SQUARE**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

NUR ERNAWATI
B100150249

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
STARBUCKS SOLO SQUARE**

Yang ditulis dan disusun oleh:

NUR ERNAWATI

B100150249

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 5 Agustus 2019

Pembimbing Utama



(Sri Murwanti, S.E., M.M.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Drs. Dr. Syamsudin, M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **NUR ERNAWATI**

NIM : **B100150249**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA STARBUCKS SOLO SQUARE**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 5 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan

(NUR ERNAWATI)

MOTTO

“Yakin adalah kunci jawaban dari segala permasalahan, dengan bermodal yakin merupakan obat mujarab penumbuh semangat hidup”

“Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia lainnya”

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

PERSEMBAHAN

Dengan Menyebut Nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

Karya ini dipersembahkan sebagai rasa syukur, sayang, hormat cinta dan baktiku
serta tanggung jawabku selama ini kepada:

Allah SWT, Yang Maha Esa dan Maha Memberi. Dengan segala kuasanya telah
memudahkan segala jalanku sehingga proses pembuatan karya ini dapat selesai

Bapak dan ibu serta keluarga tercinta dengan segala hormat dan baktiku,
terimakasih atas kasih sayang, bimbingan, keiklasan, dan rangkaian doamu yang
tiada pernah putus dan semua yang telah engkau berikan kepadaku, semoga
kudapat persembahkan sesuatu yang lebih berarti suatu saat nanti dan bisa
membuat kalian bangga terhadap anakmu ini

Terimakasih kepada kakaku Wahid Nur Rohman, yang telah menyemangati dan
membimbingku selama ini kaulah salah satu panutan dalam hidupku, semoga
kudapat membalas jasa-jasamu suatu saat nanti

Almamater FEB UMS tercinta, tempat dimana memberikanku banyak
pengetahuan dan mendapatkan banyak sahabat teman yang akan selalu
mendukung dan melengkapi hari-hariku

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk Terhadap loyalitas pelanggan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 105 konsumen di *Starbucks* Solo Square dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan *purposive sampling*. Teknik analisa data menggunakan Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Harga mempunyai pengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas Produk tidak mempunyai pengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci : kepercayaan, kualitas pelayanan, harga, kualitas produk dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACTION

This study aims to analyze the influence of trust, service quality, price, and product quality on customer loyalty. The sample in this study amounted to 105 consumers at Starbucks Solo Square using a questionnaire for data collection. The sampling technique uses non probability sampling with purposive sampling. The data analysis technique uses Multiple Linear Regression. The results of this study indicate that: Trust, Service Quality, Prices have a positive influence on Customer Loyalty. Product Quality does not have a positive influence on Customer Loyalty.

Keywords : *trust, service quality, price, product quality and customer loyalty.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA *STARBUCKS* SOLO SQUARE”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program kuliah strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat kepada :

1. Bapak Dr Syamsudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE, M.Si P.hD., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imron Rosyadi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama Penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Sri Murwanti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing, mengarahkan dan membantu penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

6. Kedua orangtua (Kaswadi & Indrawati), terimakasih banyak atas doa, nasihat, perhatian, semangat, serta kasih sayang yang besar dan tanpa batas waktu.
7. Kakakku (Wahid Nur Rohman), yang telah menyemangati serta membimbingku selama ini.
8. Teman dekat saya dikampus (Fernandia, Marsella, Deasty, Ardhia, Defi, dan Nella)
9. Semua pihak yang membantu sehingga terciptanya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 5 Agustus 2019

Penulis

Nur Ernawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACTION</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Tinjauan teori tentang Loyalitas Pelanggan.....	8
2. Tinjauan teori tentang Kepercayaan.....	13
3. Tinjauan teori tentang Kualitas Pelayanan.....	15
4. Tinjauan teori tentang Harga.....	17
5. Tinjauan teori tentang Kualitas Produk.....	18
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Hipotesis.....	23

D. Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Desain Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel	27
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	28
D. Sumber Data.....	29
E. Metode Pengumpulan Data	29
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
G. Metode Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Deskripsi Responden.....	38
B. Metode Analisis Data	41
1. Uji Instrumen Penelitian	41
a. Uji Validitas	41
b. Uji Reliabilitas	43
2. Uji Asumsi Klasik.....	43
a. Uji Normalitas Data	43
b. Uji Multikolinearitas	44
c. Uji Heteroskedasitas.....	45
3. Uji Hipotesis	46
a. Analisis Regresi Linier Berganda	46
b. Uji t	47
c. Uji F.....	49
d. Uji Koeifisien Determinasi (R^2)	50
C. Pembahasan	50
BAB V PENUTUP.....	54
A. Kesimpulan	54
B. Keterbatasan Penelitian	55
C. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1 Umur Responden	38
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	40
Tabel 4.4 Pendapatan Responden	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.8 Hasil Multikolinieritas	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedasitas	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	46
Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji t	47
Tabel 4.12 Hasil Analisi Uji F	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 3. Olah Data IBM SPSS Statistic ver.21